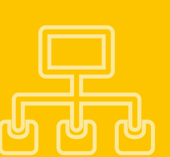


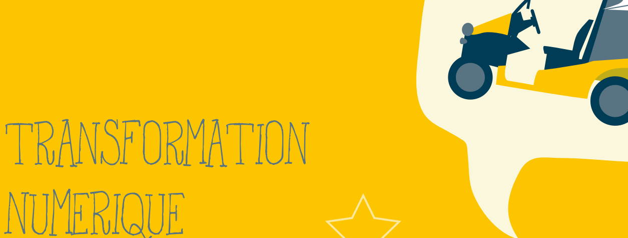
AUTOMNE 2014 # 41



Une nouvelle idée des services aux publics





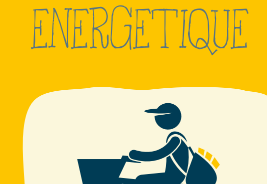


























SERVICES PUBLICS







Auvergne

NOUVELLES RURALITÉS ET SERVICES AUX PUBLICS

Le conseil général de l'Allier a engagé une grande réflexion sur le développement des territoires ruraux devenue une mission nationale, sous l'égide de l'Assemblée des départements de France (ADF). Le Groupe La Poste et EDF sont des partenaires engagés de longue date auprès des territoires ruraux. Ils ont souhaité accompagner le conseil général de l'Allier dans ses initiatives en signant chacun une convention, permettant de mettre en œuvre une coopération dynamique et proposer, ainsi, un accompagnement adapté aux spécificités des espaces ruraux et aux défis de demain.



L'intégralité de l'article sur posteo.fr

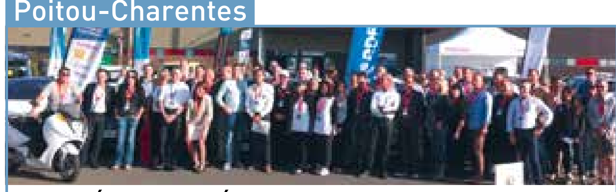
Languedoc Roussillon

L'AGILE TOUR MONTPELLIER

Pour la quatrième année consécutive, Le Groupe La Poste, via la direction du système d'information (DSI) Services-Courrier-Colis, est partenaire de l'Agile tour Montpellier. Mercredi 15 octobre au Corum, plus de 350 visiteurs étaient accueillis, issus principalement des entreprises numériques. Le Groupe s'intéresse à la méthode Agile qui améliore le développement informatique et favorise l'innovation. Sur le site de Montpellier, cette approche est utilisée avec succès pour le développement de diverses applications.



Poitou-Charentes



LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES FONT LA COURSE

Le troisième « tour Poitou-Charentes des véhicules électriques » a rassemblé 34 véhicules du 23 au 25 septembre. Le Groupe La Poste, partenaire de l'événement, avait engagé un Kangoo ZE dans la course et a accueilli tous les équipages pour l'étape finale à la PIC de Poitiers-Auxances.

Aquitaine

Le 24 novembre, Le Groupe La Poste en Aquitaine réunit les associations de consommateurs de la région à la plate-forme industrielle courrier de Bordeaux Cestas (33). L'UFC Que-choisir et le centre régional technique de la consommation ont répondu présents. Le médiateur du Groupe ainsi que les représentants territoriaux des branches d'activité seront présents. Au programme : évolution des offres et satisfaction client (expérience client, parcours client, nouveaux services, identité numérique, présence postale, etc.).

3631 NUMÉRO SERVICE CONSOMMATEURS

Île-de-France

SALON E-COMMERCE PARIS



Le salon e-commerce Paris, l'événement international dédié au cross-canal le plus important d'Europe, s'est déroulé du 23 au 25 septembre. Le Groupe La Poste y était. Il a présenté ses solutions pour développer l'activité des e-commerçants en France et à l'étranger, proposer ses nouveaux modes de livraison, ou encore pour améliorer l'efficacité relationnelle des e-commerçants. Au total, plus de 600 contacts ont été pris sur le stand du Groupe.

Guyane

UN AMÉNAGEUR À LA TÊTE DE LA CDPPT

Patrick Lecante est le nouveau président de la commission départementale de La Poste de Guyane pour la période 2014-2016. Cet aménageur, de formation, a entamé son deuxième mandat en tant que maire de la commune de Montsinéry–Tonnégrande. Il est également premier vice-président de la communauté d'agglomération du centre littoral. Membre de la CDPPT de Guyane depuis quatre ans, il a souhaité poursuivre son engagement au sein de cette instance afin d'œuvrer à la réalisation d'un plan pluriannuel qui permettrait de concilier les problématiques postales et les enjeux de développement socio-économique de la Guyane.



Questions à Jacques Savatier, directeur général adjoint en charge du développement territorial et des instances de gouvernance

« L'ACTION PUBLIQUE : SIMPLE, EFFICACE, POUR TOUS »

POURQUOI LE GROUPE LA POSTE SE PROPOSE-T-IL D'ÊTRE UN ACTEUR DE LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE ET QUELS SONT SES ATOUTS POUR Y PARVENIR ?

« La contribution à la modernisation de l'action publique est l'un des cinq projets prioritaires du plan stratégique " La Poste 2020 : Conquérir l'avenir ". Notre engagement, légitime au regard des missions d'intérêt général qui nous sont confiées, capitalise sur les infrastructures et les savoir-faire dans les domaines commercial, logistique et de services. Ces domaines sont reconnus par le secteur public, dont La Banque Postale finance, par ailleurs, 25 % des investissements locaux. »

QUELS SONT LES GRANDS AXES DE VOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE ?

« La présence territoriale et le service aux citoyens constituent une première chaîne de valeur. Elle nous conduira à aller plus loin dans la mutualisation de services avec de grands opérateurs publics et parapublics et, au-delà, à nous impliquer dans la prise en charge de certaines procédures administratives, grâce notamment à la maîtrise de leurs dimensions logistiques, relationnelles et numériques. Seconde chaîne de valeur, l'administration générale des collectivités : nos expertises transverses nous permettent de leur proposer des services comme la gestion de flottes de véhicules et de parcs immobiliers, ou la supervision à distance d'équipements. Et enfin, l'implication dans les politiques publiques. »

COMMENT CES RÉPONSES PEUVENT-ELLES SE METTRE EN ŒUVRE ?

« Nous disposons d'un vaste champ d'investigation. Mais nos réponses seront largement co-construites, éprouvées dans des opérations pilotes en territoire. Elles viseront un juste partage des bénéfices : pour les collectivités, la maîtrise de leur budget ; pour la population, des services en phase avec ses attentes, et pour La Poste, de la création de valeur. C'est un équilibre à trouver pour avancer ensemble vers une action publique simple, efficace et au service de tous. »

SOMMAIRE #41

4 | FORMATS COURTS
L'actualité de la modernité publique

6 | ENJEUX PUBLICS
Réinventer le service aux publics

10 | PROSPECTIVES
Accompagner et orienter les clientèles fragiles

11 | ARGUMENTS
La nécessaire présence des services publics dans les quartiers



12 | PERSPECTIVES
Poste Immo, un partenaire immobilier de proximité

15 | PERFORMANCES
Solutions d'encaissement des loyers de La Banque Postale

16 | PRÉSENCES
RÉGION AUVERGNE

19 | SOLUTIONS
Développer l'image d'une collectivité avec des timbres personnalisés

20 | EN VUE
Stéphane Semat : impliqué, tout simplement

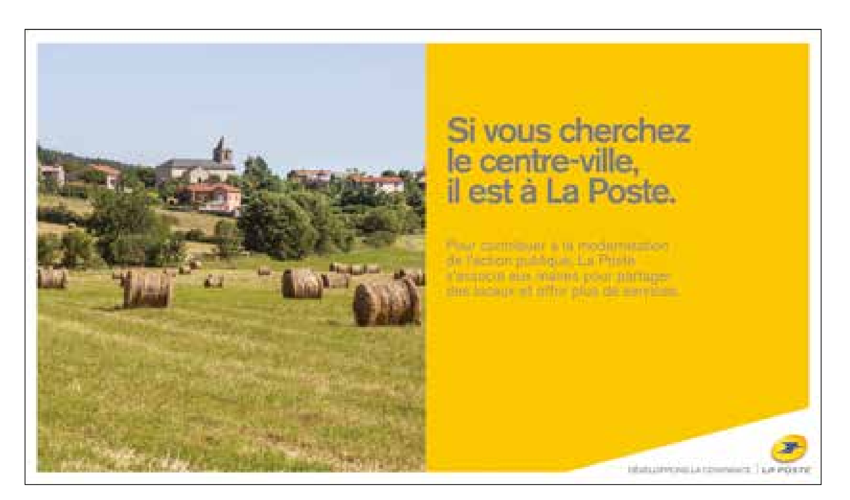
Postéo, le magazine d'information des décideurs publics locaux, est édité par la Direction de la communication Groupe, 44 boulevard de Vaugirard, CP V602 – 75757 PARIS CEDEX 15. DIRECTRICE DE LA PUBLICATION : Nathalie Collin. DIRECTEUR DE LA RÉDACTION : Pierre-Angel Gay. RÉDACTRICE EN CHEF : Marie-Jo Duchesne. RÉDACTRICE EN CHEF ADJOINTE : Auriane Roussel. RÉALISATION : Ipanema Éditions. CRÉDITS PHOTO : Le Groupe La Poste, D.R., Jean-Marc Gourdon, André Tudela, Shutterstock. IMPRIMERIE : Entagos. Imprimé en U.E. ISSN en cours. Dépôt légal : octobre 2014. Dans cette publication, le masculin est le plus souvent utilisé comme représentant des deux sexes sans discrimination à l'égard des femmes et des hommes, et dans le seul but d'alléger le texte.

PEFC 10-31-1216

Le Groupe La Poste

UNE NOUVELLE CAMPAGNE PUBLICITAIRE

La Poste a changé. Une nouvelle campagne publicitaire le montre. Les postiers, les produits et services mis en scène dressent le portrait d'une Poste innovante, utile à tous au quotidien, particuliers comme professionnels.



« Splash » pour le grand public, « ToutFlamme » pour les entreprises, les deux nouveaux films publicitaires signés La Poste annoncent la couleur : une tonalité de campagne actuelle et réaliste. Il s'agit de révéler, comme le souligne la signature de la campagne, « Une nouvelle idée de La Poste », qui offre à ses clients des produits et services utiles et performants, adaptés aux nouveaux usages, mais parfois méconnus de leurs cibles. Cohérente avec les valeurs de proximité et de confiance attachées à La Poste, la campagne met en scène les postiers et leur capacité à apporter des solutions efficaces à des besoins diversifiés : commander vite un nouveau doudou, qui finit mal en machine à laver ou aider un jeune entrepreneur à booster son activité. « Avec cette campagne, nous voulons mieux valoriser nos nouveaux produits et services et démontrer notre capacité d'innovation », confirme Nathalie Collin, directrice générale adjointe et directrice de la communication du Groupe La Poste.

Un dispositif large et innovant

La campagne TV s'accompagne d'une campagne de presse et d'affichage et de l'opération digitale « **çaenvoie.com** », qui invite les internautes à jouer sur le site et à envoyer des vidéos géolocalisées à leurs proches. La campagne mobilise également l'ensemble des médias de La Poste : 4 000 véhicules, supports digitaux, écrans TV des bureaux de poste et habillage de bâtiments postaux. Une forte présence pour ancrer la nouvelle marque jaune dans tous les esprits. •

Numérique

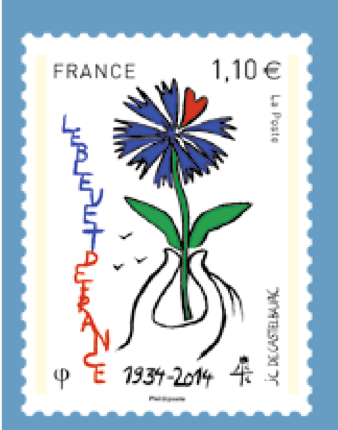
TERMINAUX TACTILES À USAGE DES GUICHETIERS

Après Facteo, le smartphone qui accompagne les facteurs dans leurs tournées, La Poste déploie des terminaux tactiles à usage des guichetiers et des collaborateurs du back-office. Actuellement testés dans 11 bureaux de poste, ces « phablettes » permettent de vendre des produits, de procéder à des dépôts et/ou retraits d'objets, de remplir des enquêtes de satisfaction client et de vérifier la validité d'une pièce d'identité. 50 bureaux supplémentaires participeront d'ici la fin de l'année au test avant un déploiement dans 1 000 bureaux en 2015 et 1 000 bureaux en 2016. Ces terminaux tactiles contribueront, à terme, à l'obtention d'un réseau « zéro papier, zéro PC ».

Devoir de mémoire

LE BLEUET DE FRANCE EN TIMBRE

Signé Jean-Charles de Castelbajac, le timbre « Le Bleuet de France 1934-2014 » émis le 10 novembre 2014, rend hommage à l'œuvre caritative nationale, héritière de la Première Guerre mondiale et initiée par deux infirmières de l'Institution nationale des Invalides, qui ont créé un atelier de confection de bleuets en tissu, pour aider les blessés de guerre. C'est désormais l'Office national des anciens combattants et victimes de guerre qui est en charge de la gestion de L'œuvre nationale du Bleuet de France.





Partenariat

CALYSTO : NUMÉRIQUE ET CONFIANCE

Depuis 2005, les équipes de Calysto vont à la rencontre des adolescents, de leurs parents et des enseignants pour les sensibiliser et les inciter à une utilisation responsable d'Internet et des outils numériques. Partenaire de l'association, La Poste contribue à son action par la valorisation de ses services numériques dans les réunions et les fiches thématiques mises à disposition des publics rencontrés.
+ d'infos : www.generationnumerique.com

Formation

La Banque Postale RC Pro : la première promotion !



Les 40 premiers responsables de clientèle professionnelle (RC Pro), recrutés intégralement parmi les postiers, se sont retrouvés à Paris, le 6 octobre dernier, pour assister au lancement officiel de leur formation. L'événement a réuni près de 185 participants impliqués dans le programme Banque des pros de La Banque Postale. Les premiers RC Pro suivront un cursus de formation certifiant au sein de l'École de la Banque et du Réseau, qui leur permettra d'être opérationnels, en bureaux de poste, dès le début de l'année 2015. D'autres vagues de RC Pro suivront, pour atteindre les 1 000 en 2020 et concourir au développement de cette nouvelle activité stratégique pour Le Groupe La Poste.



Innovation

OUVERTURE DU 1er PICKUP STORE

Pickup, le premier réseau de relais en France, filiale de GeoPost, a ouvert le 24 septembre son premier Pickup Store dans la gare d'Ermont-Eaubonne (95), l'une des plus fréquentées d'Île-de-France.
Le concept innovant consiste à implanter des points relais d'un nouveau genre dans des lieux à très fort trafic, où les points relais traditionnels sont inadaptés. Le point relais devient ici un magasin à l'enseigne Pickup, doté de la logistique appropriée pour délivrer des volumes de colis importants au plus près des usagers. La boutique propose également des services utiles au quotidien – pressing, cordonnerie, clé-minute – ainsi qu'une offre de produits d'achat impulsifs – chocolats, vin, fleurs, etc. De quoi répondre aux attentes d'une clientèle en quête de solutions toujours plus cohérentes avec les modes de vie actuels. D'autres ouvertures sont prévues d'ici fin 2014. Si les premières expérimentations s'avèrent concluantes, une cinquantaine de magasins à l'enseigne Pickup pourraient ouvrir en France.

INSTANTANÉS

Le chiffre

251

C'est le montant annuel en millions d'euros consacré par La Poste à sa mission d'aménagement du territoire, compensé à hauteur de 170 millions d'euros par an par l'État.

Le site

Laposte.fr

La Poste a repensé l'ensemble de sa présence en ligne et a lancé un nouveau site ainsi que de nouvelles applications pour smartphone et tablette offrant une navigation optimisée et un accès simplifié à l'ensemble des services en ligne. Objectif : améliorer l'expérience client et faciliter son parcours.

La publication

La note de conjoncture

Retrouvez la note de conjoncture de La Banque Postale sur les finances locales sur son site **https://www.labanquepostale.fr/groupe/etudes-publications-lbp.html**
Pour aller plus loin dans l'analyse des finances des communes et de leurs groupements, participez à la **Web TV Postéo** organisée pendant **le Salon des Maires, le 26 novembre à 14 h 30** sur l'espace du Groupe La Poste - **Hall 2.1 - Stand F 35/36**.
Suivez-nous sur **Twitter @GroupeLaPoste #smcl**

Modernisation de l'action publique

RÉINVENTER LE SERVICE AUX PUBLICS

À l'heure où l'exigence d'une plus grande efficacité des services publics se fait plus marquée, pour répondre aux nouveaux modes de vie des administrés, La Poste entend mobiliser ses ressources pour contribuer à la modernisation de l'action publique.



La modernisation de l'action publique est en marche. Il s'agit de faire en sorte que les services publics soient efficaces, en phase avec la société d'aujourd'hui, véritablement au service de la population, des entreprises et des politiques de l'emploi. Avec trois objectifs majeurs : améliorer l'efficacité des politiques publiques, contribuer à la maîtrise de la dépense et renforcer la compétitivité de l'économie française. Un grand chantier qui mobilise pleinement l'État, les collectivités territoriales et l'ensemble des opérateurs délégataires de missions de service public. « Nous travaillons sur l'innovation au service des usagers, sur la transformation numérique avec, notamment, la mission Etalab[1] et sur l'architecture du système d'information de l'État », explique Laure de la Bretèche, secrétaire général du SGMAP[2], la cheville ouvrière de la réforme de l'État. Les grandes orientations

> « Nous travaillons sur l'innovation au service des usagers, sur la transformation numérique. »
> Laure de la Bretèche, secrétaire général du SGMAP

de ces chantiers seront affinées prochainement, à l'issue de la revue des missions de l'État lancée le 10 septembre et qui se conclura en février 2015. Elle vise à mieux prendre en compte les nouvelles attentes économiques, sociales ainsi que les contraintes budgétaires.

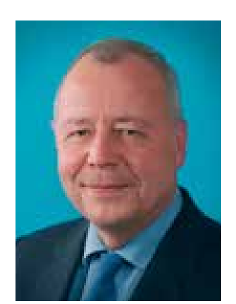
Quels enjeux pour les collectivités ?

Dans l'intervalle, les discussions s'engagent : « Nous allons porter des propositions à la discussion collective avec les services de l'État, les agents, les collectivités territoriales et les usagers », indique Laure de la Bretèche. Les collectivités territoriales, parties prenantes de la revue des missions et des travaux conduits par le SGMAP, sont très impliquées. « Nous avons plusieurs chantiers qui associent étroitement les collectivités locales : sur le champ immense des systèmes d'information nous échangeons au sein de l'instance nationale partenariale (INP)[3] ; nous avons également, parmi les 60 évaluations de politiques publiques pilotées par le SGMAP, au moins le tiers d'entre elles qui implique des enjeux propres aux collectivités locales. Après 30 ans d'évolution, on peut dire que la décentralisation est derrière nous. Elle a produit ses effets. Nous avons beaucoup d'enjeux communs avec les collectivités, tant sur le système d'information que sur le rapport à l'usager et sur la maîtrise des dépenses », expose Laure de la Bretèche. C'est précisément sur la réponse à ces enjeux que La Poste est attendue. Dans le cadre de ses relations avec le CGET[4], et au titre de sa participation aux Assises de la ruralité 2014, La Poste est partie prenante de cette concertation, notamment sur la question clé de la proximité. Son expérience peut être une référence pour aider les collectivités à opérer leur mutation dans de nombreux domaines, comme La Poste opère la sienne.

Une nouvelle idée de La Poste

« La Poste est un très beau réseau qui a su organiser la transformation de ses guichets », souligne Laure de la Bretèche. Elle a considérablement modernisé sa présence et ses services, que ce soit par les mutualisations en zone rurale, au moyen du "facteur connecté" avec le smartphone Facteo, avec les tablettes tactiles en libre-service en APC ou par l'intégration massive de véhicules électriques dans sa flotte. ●●●

LE POINT DE VUE DU DÉCIDEUR



JEAN LAUNAY,
député du Lot, rapporteur de la mission d'information portant sur « Les conditions du maintien de services publics dans les territoires et la contribution que La Poste pourrait y apporter »

« Les évolutions liées aux nouvelles technologies et la concentration des services liés à la métropolisation bousculent la proximité et l'égalité des Français face au service public. La numérisation de la société renforce le besoin de proximité et la nécessité d'une forme de médiation sociale devant le service public. Il s'agit d'étudier les formes de maisons de services publics que nous pourrions décliner, et cela en partant de l'expérience de La Poste. En effet, le réseau des 17 000 points de contact de La Poste constitue un bon fondement pour la réalisation de tels projets. Aujourd'hui, les maisons de services publics doivent aller vers les gens. Or, les bureaux de poste peuvent jouer ce rôle pour, tout à la fois, développer la proximité et maintenir le lien social. Partenaires publics et opérateurs privés doivent jouer le jeu et s'adosser au réseau postal. »

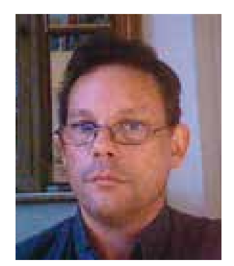
Zoom

Facteo, l'accès aux services dans la poche



Avec le déploiement de Facteo, le smartphone qui va progressivement équiper l'ensemble des facteurs d'ici la fin de l'année 2015, certaines missions et certains services de proximité proposés par les collectivités vont pouvoir être assurés par le facteur (suivi des visites aux personnes fragilisées, portage de médicaments ou de produits culturels à domicile). D'autres applications verront le jour pour permettre aux collectivités d'être plus efficientes et plus réactives dans la résolution de certaines problématiques, comme par exemple la géolocalisation des nids de poules et des affaissements dans les chaussées.

L'AVIS DE L'EXPERT



PHILIPPE ESTÈBE,
directeur de l'Institut des hautes études de développement et d'aménagement des territoires en Europe (Ihedate)

« Pour une vraie modernisation de l'action publique, la sobriété budgétaire et la rationalisation s'imposent. En la matière, il s'agit de passer à une logique de planification et de concertation et d'estimer les besoins réels d'investissement pour éviter la dispersion. Le passage à un régime coopératif, pour entrer dans des formes de co-décision impliquant les citoyens, est également souhaitable afin d'encourager la responsabilisation de l'action publique. Un jeu à trois entre élus, administrateurs territoriaux et usagers doit s'instaurer. La Poste, de par ses activités, dispose quant à elle d'une expertise puissante de la manière dont les citoyens utilisent le territoire. C'est assurément un apport de connaissances à valoriser auprès des collectivités. »

80 % DE LA POPULATION

est en contact avec le réseau postal physique ou itinérant au moins une fois par mois.

Source : baromètre de la réputation 2014.



> À l'agence postale communale de Villeneuve-de-Duras (47), Chantal Fernandez, secrétaire de mairie, vend les produits de La Poste et répond aux clients

Mais d'autres avancées se profilent : des terminaux portables et tactiles à usage des guichetiers arrivent dans les bureaux de poste ; la dématérialisation avance avec l'introduction d'un nouveau système d'information en agence postale et relais poste ; le facteur expérimente en zone rurale le dispositif de mutualisation interne "facteur-guichetier" (tenue du bureau de poste en complément de la tournée). Comme le souligne Jacques Savatier, directeur général adjoint du Groupe La Poste[5], « le réseau des facteurs sera maintenu, au moyen de la diversification de leurs fonctions et de nos offres, parce que nous aurons su nous adapter à une société dématérialisée ». La Poste s'est ainsi dotée de moyens modernes, qui lui permettront demain de jouer pleinement son rôle de proximité et de lien social au service de la collectivité. Réalité confirmée par Jean Launay, député du Lot[6] : « La Poste est à la fois connectée et mobile, beaucoup de missions pourraient lui être confiées. »

Porter le service public plus près de l'usager

« Nous proposons, dans les zones à faible densité, de partager avec d'autres opérateurs nos structures d'accueil pour mutualiser l'offre de services publics au citoyen », indique Jacques Savatier. Une expérimentation d'accès aux services de la CAF[7] est ainsi menée dans 10 bureaux de poste de Basse et Haute-Normandie. « La CAF s'est montrée intéressée par nos tablettes », ajoute Florence Pavageau, directrice des réseaux partenaires de La Poste. De nouveaux partenariats sont également à l'étude pour augmenter la présence des services en zone rurale ou en zone urbaine dense. Dans un proche avenir, La Poste pourrait également partager ses bâtiments avec d'autres services publics et, pourquoi pas, mutualiser les compétences des postiers qui travailleraient pour les collectivités. Et réciproquement. Pour Jean Launay, certains bureaux de poste pourraient aussi servir de maison de services au public. Autant de solutions susceptibles de contribuer, conformément aux objectifs de la modernisation de l'action publique, à la maîtrise de la dépense de l'État et à l'efficacité des services.

Zoom

EN VENDÉE, LA POSTE ENGAGÉE DANS LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Les facteurs vont aller à la rencontre des Vendéens propriétaires occupants de leur résidence principale pour leur proposer de réaliser un pré-diagnostic énergétique gratuit de leur maison. Cette initiative, originale à plus d'un titre, est commanditée par le conseil général de la Vendée en partenariat avec le Sydev*, et réalisée avec Le Groupe La Poste dans le cadre d'une démarche de co-construction de service. « C'est la première fois que ce dispositif sera mis en œuvre en France, avec 1 000 facteurs du département qui vont recevoir une formation et disposer d'outils développés spécifiquement », rapporte Bruno Retailleau, président du conseil général de la Vendée. Une belle illustration de la capacité d'innovation de La Poste, qui mieux est, dans le champ de la transition énergétique qui est l'un de ses chantiers stratégiques.

**Syndicat départemental d'énergie et d'équipement de la Vendée.*




> À l'APC des Villettes, une tablette numérique est à disposition des clients



> Une factrice en tournée à Rungis (94)

La Poste, prestataire de services intégrés pour les collectivités

La capacité d'intervention de La Poste repose sur son réseau, à la fois physique, itinérant et numérique, qui fait d'elle la seule entreprise capable de porter un message à un très grand nombre de citoyens, où qu'ils se trouvent. Mais, potentiellement, La Poste peut devenir, avec toutes les filiales du Groupe et une multitude de savoir-faire, un prestataire de services et de conseils à part entière pour le secteur public. À condition de développer des offres adaptées aux enjeux des collectivités. Jacques Savatier en donne plusieurs exemples : « Nous proposons déjà aux opérateurs, organismes sociaux, services d'État ou collectivités, nos services de prise en charge de la logistique de procédures administratives (traitement automatisé d'infractions, lecture optique d'images…) pour lesquels nous disposons d'une forte expertise. Nous pouvons développer une offre de services "support" pour l'administration générale des collectivités. Par exemple, avec la gestion de flottes de véhicules et de parcs immobiliers ou bien encore avec la supervision à distance d'équipements. Nous souhaitons aussi contribuer aux politiques publiques avec une offre en matière de transition énergétique – des prestations de pré-diagnostic, de relevés ou de financement –, des solutions de prévention de la dépendance ou d'assistance aux personnes âgées, des collaborations à l'action culturelle locale – par le portage de produits culturels par exemple –, etc. » Un ensemble de solutions qui visent l'accessibilité et la performance des services publics en tenant compte des contraintes budgétaires accrues.

La Poste, financeur majeur du secteur public local

La Banque Postale a développé, d'autre part, une offre de solutions de financement adaptées au secteur public local qui permet aux territoires de poursuivre leur développement dans un contexte budgétaire contraint. « Aujourd'hui, 25 % des prêts bancaires aux collectivités sont accordés par La Banque Postale. En 2013, 3 milliards d'euros de prêts à moyen terme et 3 milliards d'euros de prêts à court terme ont été accordés », précise Jacques Savatier. Force de proposition et d'innovation dans le domaine de la mutualisation, prestataire de services experts et financeur majeur du secteur public local, Le Groupe La Poste se tient prêt à répondre aux besoins de modernisation exprimés par les collectivités publiques. Et cela, dans des conditions économiques et d'efficacité performantes pour La Poste, au bénéfice des citoyens. •

85 % DE LA POPULATION

estime que les services à domicile sont indispensables.

Source : baromètre de la réputation 2014.

Modernisation de l'action publique

Web TV Postéo

Pour aller plus loin, suivez la Web TV de Postéo au Salon des maires et des collectivités locales :
- **à Paris Expo** - Porte de Versailles Hall 2.1 en direct sur le stand F 35/36 du Groupe La Poste, mercredi 26 novembre à 9 h 30
- **en direct sur l'espace du Groupe La Poste** et sur le site www.posteo.fr
- **sur Twitter :** @GroupeLaPoste #SMCL

« Modernisation de l'action publique et accès aux services, comment réinventer le service public ? » Avec Jean-Michel Arnaud, maire de Tallard, et Florence Pavageau, directrice des réseaux partenaires La Poste.

1 La mission Etalab pilote la politique d'ouverture et de partage des données publiques « open data ».

2 Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique.

3 L'instance nationale partenariale (INP), coordonnée par le SGMAP, réunit depuis 2011 ministères et représentants des collectivités territoriales pour discuter des sujets de dématérialisation partagés.

4 Commissariat général à l'égalité des territoires.

5 Jacques Savatier, directeur général adjoint du Groupe La Poste et en charge du développement territorial et des instances de gouvernance.

6 Jean Launay, député du Lot, rapporteur de la mission d'information portant sur « Les conditions du maintien de services publics dans les territoires et la contribution que La Poste pourrait y apporter ».

7 Caisse d'allocations familiales.



Pour aller plus loin

ACCOMPAGNER ET ORIENTER LES CLIENTÈLES FRAGILES

L'inclusion sociale est un enjeu majeur pour l'avenir de nos sociétés. Banque et citoyenne, La Banque Postale a développé, au-delà des produits et services bancaires traditionnels, des solutions adaptées aux personnes les plus fragiles.



La précarité se généralise. 8,5 millions d'hommes, de femmes et d'enfants vivent actuellement sous le seuil de pauvreté en France avec moins de 60 % du revenu médian, soit moins de 950 euros par mois (pour une personne). L'accès au crédit, par exemple, devient une préoccupation pour beaucoup de Français. Or, peu d'acteurs bancaires disposent d'offres pour accompagner cette clientèle. « Toute initiative pour faciliter l'inclusion sociale des personnes en situation de précarité est un plus », déclare Étienne Pinte, président du CNLE*.

L'offre sociale de La Banque Postale

La Banque Postale a fait de l'accompagnement des plus démunis, l'une de ses missions. Son dispositif de prêts pour l'accession sociale à la propriété en est un premier exemple. Au-delà de sa mission d'accessibilité bancaire, La Banque Postale propose des produits et services qui répondent spécifiquement aux besoins des personnes en situation de précarité : crédits responsables avec suivi et prévention du surendettement, services d'orientation et de conseil via L'Appui (plate-forme d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière) ou encore une offre de microcrédit professionnel - en partenariat avec l'Adie - qui a pour objectif de favoriser la création ou le développement d'entreprise par des personnes exclues du crédit bancaire, et une offre de microcrédit social qui permet aux plus modestes de prendre un nouveau départ en finançant leur projet ou leur réinsertion. À noter que La Banque Postale mène une réflexion sur un microcrédit permettant financer des travaux de rénovation thermique pour l'habitat, une innovation à travers laquelle La Poste contribue à la transition énergétique. La démarche de La Banque Postale permet de soutenir l'action sociale des collectivités, pour concourir ensemble à l'intégration des plus fragiles. •

**Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.*

L'AVIS DE L'EXPERT



ÉTIENNE PINTE,
président du CNLE

« La pauvreté n'est pas seulement "quantitative" (monétaire). Une société ne peut vivre de façon harmonieuse que si elle repose de manière équilibrée sur quatre piliers : l'accès au logement, l'accès à la formation dans de bonnes conditions, la possibilité pour tous d'avoir une vie professionnelle active et l'accès à la santé.
La pauvreté "qualitative", qui touche tous ceux qui ne peuvent accéder aux soins, à l'emploi, aux loisirs, à la culture, à l'éducation ou à la formation, doit être prise en compte.
La pauvreté "occulte", qui concerne celles et ceux qui ne font pas valoir leurs droits en matière de prestations de solidarité, d'aide au logement, pour des raisons de manque d'information, de difficulté à accomplir des formalités administratives ou de fierté, est également importante. »

« LA NÉCESSAIRE PRÉSENCE DES SERVICES PUBLICS DANS LES QUARTIERS »

PAR FRANCIS CHOUAT, président de la communauté d'agglomération Évry Centre Essonne (CAECE)

À l'approche de la signature des premiers contrats de ville, les collectivités négocient avec leurs parties prenantes et formalisent leurs projets. Francis Chouat fait part de son expérience pour la CAECE, site préfigurateur des contrats de ville depuis fin 2012.

Un certain nombre de sujets pour la CAECE relèvent de la politique de la ville. Forte de son expérience, la communauté d'agglomération a anticipé la mise en œuvre de la Loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine du 21 février 2014 et se tient prête à signer son contrat de ville avant la fin de cette année. Ce nouveau dispositif est fortement mobilisateur autour d'un contrat unique.



Bio express

Profession : historien
Fonctions électives : maire d'Évry, président de la communauté d'agglomération Évry Centre Essonne (CAECE), premier vice-président du conseil général de l'Essonne en charge de l'aménagement et du développement des territoires, des transports, de l'emploi et des politiques contractuelles.

La concertation au cœur du dispositif

Le contrat en cours de finalisation est l'aboutissement d'un processus d'échanges en trois étapes. Des rendez-vous bilatéraux avec les différents acteurs ont d'abord eu lieu. Se sont ensuite tenus des ateliers thématiques de préfiguration sur l'éducation, la sécurité, la santé, l'emploi ou la rénovation urbaine et, enfin, une phase de restitution des travaux en séance plénière. Chaque participant a pu bénéficier d'une vision globale de la mobilisation des acteurs du territoire et des travaux engagés pour la future politique de la ville. Parmi ceux-ci, de grands projets de rénovation urbaine, comme celui du quartier des Pyramides à Évry, dont le désenclavement et la restructuration sont prioritaires, mais aussi des projets d'insertion et de réadaptation sociale, comme celui de l'association Qualcynus qui propose aux entreprises un service de lavage de voitures assuré par des personnes en difficulté. Dans le cadre de l'insertion des jeunes, Évry a accueilli la première édition du Forum des emplois d'avenir, en 2013.

> « Améliorer le service public, c'est améliorer l'environnement tout entier. »

La Poste, acteur de la présence publique

La présence de services publics dans les quartiers prioritaires est fondamentale pour garantir l'égalité d'accès aux services, mais aussi pour incarner la présence de l'État. Améliorer le service public, c'est améliorer l'environnement tout entier. Avec trois bureaux en ZUS sur cinq au total, La Poste est un acteur majeur du renforcement de la présence de services aux habitants. Elle participe en outre à l'effort général de rénovation des quartiers en rénovant ses propres bureaux. Partenaire du Pimms* dans le quartier des Pyramides ou signataire de la charte « entreprises et quartiers » de l'Essonne pour l'accueil de jeunes stagiaires en entreprise, La Poste nous assure une belle contribution. •

** Point information médiation multiservice.*

L'exemple de la communauté Évry Centre Essonne





RÉGION AUVERGNE

ALLIER
PUY-DE-DÔME
CANTAL
HAUTE-LOIRE

Le cahier régional de *Postéo* est édité par la délégation régionale du Groupe La Poste en Auvergne, 9, rue de Dunkerque – BP 345, 63022 CLERMONT-FERRAND CEDEX 2.
Directeur de la publication : François Thez.
Directrice de la rédaction : Bernadette Gonin.
Rédacteur en chef : Cathy Ravier.
Rédacteurs : Gérard Vennat, Sylvie Bérodias, Alain Gibert, Albert Vinas, Daniel Bouculat, Laurence Cohade.
Crédits photo : La Poste, Ophis.
ISSN : 2109-5280.



> Poste Immo, la filiale immobilière du Groupe La Poste, gère en Auvergne un parc de 360 établissements recevant du public (ERP)

IMMOBILIER : CAP SUR L'ACCESSIBILITÉ

Poste Immo, filiale immobilière du Groupe La Poste, met son savoir-faire en matière de mise en accessibilité au service des collectivités territoriales.

Bien que le gouvernement ait accordé de nouveaux délais pour la mise en place des normes d'accessibilité fixée par la loi handicap du 11 février 2005, les établissements recevant du public poursuivent leurs efforts afin de généraliser l'accessibilité de leurs locaux. Au premier rang desquels, les bureaux de poste. À ce jour en Auvergne, 99 % des établissements appartenant à La Poste et recevant du

public sont accessibles aux handicapés (soit 73 sur 74). C'est à la direction régionale Auvergne Limousin de Poste Immo, la filiale immobilière du Groupe La Poste, que revient la charge de la mise aux normes PMR (personnes à mobilité réduite) du parc immobilier postal.
Les équipes de la direction régionale réalisent le diagnostic des bâtiments et recherchent la solution technique la plus satisfaisante économiquement avec l'aide d'un maître d'œuvre. Ces experts élaborent ensuite le dossier administratif qui sera déposé en mairie pour instruction par les services concernés. Ils pilotent le suivi de la réalisation des travaux effectué par des entreprises choisies par le service achat immobilier selon un marché cadre. Un bureau de contrôle s'assure ensuite de la conformité de l'accessibilité au regard de la réglementation en vigueur.
Les principales solutions de mise en accessibilité exploitées par les équipes immobilières de Poste Immo vont de la création d'une rampe d'accès (pente de 5 %) à l'installation d'un élévateur lorsqu'il n'y a pas d'espace disponible suffisant pour la fixation d'une rampe ou un dénivelé trop important à traiter. Dans les cas les plus simples, un reprofilage du trottoir suffit pour régler le problème d'accessibilité. Le changement de la porte d'entrée (si la largeur était inférieure à 90 centimètres) est très souvent nécessaire. Dans quelques rares cas, il y a impossibilité technique de réaliser un accès PMR, et il faut alors déposer un dossier de dérogation auprès des mairies concernées avec des solutions alternatives.


> La place de stationnement PMR mutualisée avec la mairie de Saint-Didier-en-Velay (43)


En Auvergne, 99 % des établissements appartenant à La Poste et recevant du public sont accessibles aux handicapés.

À Saint-Didier-en-Velay (43), les équipes de Poste Immo ont travaillé en étroite collaboration avec la mairie pour mener à bien les sept semaines de travaux de rénovation du bureau de poste désidérien. La mairie a tout d'abord facilité le quotidien des facteurs touchés par les travaux en leur permet- •••

145 000
MÈTRES CARRÉS
de parc immobilier pour le Groupe La Poste en Auvergne.

39 COLLABORATEURS
à la direction régionale Auvergne-Limousin de Poste Immo.

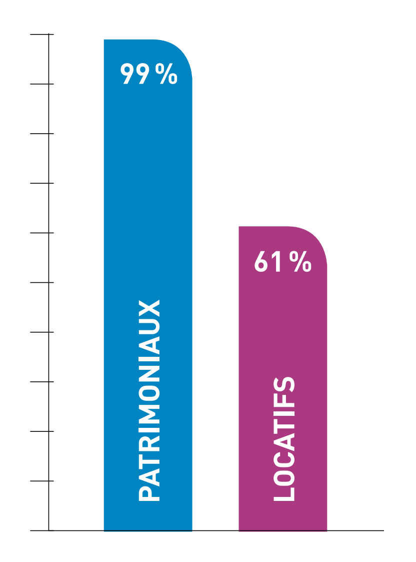


L'AVIS DE L'EXPERT

PIERRE DAVICCO, responsable de développement et maîtrise d'ouvrage à la direction régionale Auvergne-Limousin de Poste Immo

« Depuis 2005 et dans le but de devancer les exigences réglementaires, nos constructions neuves intègrent automatiquement les normes pour rendre les locaux accessibles à tous : plates-formes industrielles ou bureaux de poste de plain-pied, portes automatiques, couloirs larges, sanitaires adaptés… L'enjeu se situe, d'une part, dans l'adaptation du parc patrimonial existant et, d'autre part, dans l'adaptation du parc locatif par les bailleurs externes. Une très grande partie du parc a été adaptée au fur et à mesure des chantiers menés, des rénovations de bureaux, par exemple. L'accessibilité est un projet de longue haleine. Les contraintes budgétaires, l'évolution régulière du parc et celle de la réglementation sont autant d'éléments à intégrer au pilotage d'un projet. »

ÉTABLISSEMENTS POSTAUX RECEVANT DU PUBLIC ET ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE AU 1ER OCTOBRE 2014



POSTE IMMO, UN PARTENAIRE IMMOBILIER DE PROXIMITÉ

Filiale du Groupe La Poste créée en 2005, Poste Immo est l'opérateur immobilier global du Groupe, à la fois foncière et prestataire de services. Afin de les doter d'un immobilier adapté à leurs besoins, aux contraintes économiques et aux mutations urbaines, Poste Immo accompagne les branches du Groupe (Services-Courrier-Colis, GeoPost, Réseau La Poste, La Banque Postale et le Numérique) dans la mise en œuvre de leurs projets immobiliers, conformément à leurs politiques respectives de développement et d'implantation. Poste Immo les aide aussi à réduire leurs coûts immobiliers. Pour cela, elle a constitué une offre de services qui fédère quatre métiers : conseil et transaction, gestion d'actifs, développement de projet et promotion, gestion locative et d'exploitation.

••• tant de garer leurs véhicules sur le parking municipal. « La collaboration avec La Poste s'est très bien passée, ses interlocuteurs mais également ses partenaires (maîtrise d'œuvre et entreprises) ont été disponibles et réactifs, ce qui a contribué au bon déroulement des travaux. La mise à disposition des places de parking de la mairie au profit des véhicules des facteurs n'a pas été trop contraignante et a été bien comprise par les autres utilisateurs », explique Christian Blanchard, maire de Saint-Didier-en-Velay. Par ailleurs, l'espace public disponible ne permettant pas la création d'une place de stationnement réservée aux personnes à mobilité réduite à proximité immédiate du bureau de poste, une solution de mutualisation de la place de parking PMR avec la mairie a alors été étudiée et validée. Christian Blanchard ajoute : « La mutualisation de la place PMR est également un gage de confiance et de partenariat. L'ensemble des travaux situés sur le domaine public a été bien réfléchi et, grâce à leur rapidité d'exécution, ils n'ont

« Nous pouvons aider les propriétaires, qui sont essentiellement des mairies, à mettre aux normes leurs locaux. »

pas occasionné de gêne. En bref, un chantier qui s'est très bien déroulé. » Les équipes techniques ont ensuite œuvré ensemble pour permettre un accès à cette place en abaissant le niveau des trottoirs de chaque côté de la rue.
Concernant les bâtiments locatifs utilisés par La Poste, cette mise aux normes relève du propriétaire et seuls 61 % de ces sites sont actuellement accessibles (soit 175 sur 286). « Nous avons développé une expertise dans ce domaine et, en partenariat avec nos prestataires (maîtres d'œuvre et entreprises), nous pouvons assister les propriétaires, qui sont essentiellement des mairies, à mettre aux normes leurs locaux en leur apportant une solution clé en main : du diagnostic à l'obtention de l'attestation de conformité du bureau de contrôle », détaille Jean-Pierre Davicco, responsable de développement et maîtrise d'ouvrage à la direction régionale de Poste Immo.
Forte de ses réalisations au sein du Groupe La Poste, Poste Immo a par ailleurs la volonté de s'ouvrir progressivement au marché externe (auprès des collectivités territoriales et opérateurs en réseau publics et privés), en proposant ses prestations de services en gestion de parc et maîtrise d'ouvrage et ses nouvelles offres en matière d'optimisation énergétique. •

Contact : gérard.vennat@poste-immo.fr


> Rampe d'accès PMR récemment créée au bureau de poste de Saugues (43)

LA BANQUE POSTALE, PARTENAIRE DE CONFIANCE D'OPHIS

La Banque Postale met à la disposition des bailleurs sociaux des solutions traditionnelles, innovantes et sécurisées pour l'encaissement des loyers. Ophis Puy-de-Dôme a choisi Eficash, une solution novatrice pour le règlement des loyers en espèces.


> Siège social d'Ophis, l'office public de l'habitat et de l'immobilier social du Puy-de-Dôme

« En tant que bailleur social, il est important de disposer de toute la palette des modes de règlement possibles », déclare Fabrice Hainaut, directeur général d'Ophis Puy-de-Dôme. C'est donc pour simplifier sa relation avec ses locataires qu'Ophis a signé une convention de partenariat avec La Banque Postale, le 24 septembre. Cette convention porte notamment sur la mise en place de nouveaux services : Eficash, une solution d'encaissement des loyers réglés en espèces et Externéris, qui permet de recueillir tous les paiements par chèque des locataires de façon centralisée tout en garantissant l'identification parfaite et rapide des règlements.

« La Banque Postale dispose d'une offre de moyens de règlement diversifiée et complète, ainsi que d'un réseau dense. »

Devenir la banque de référence du développement des territoires

« Le support d'encaissement des loyers est un sujet qui retient toute notre attention, précise Fabrice Hainaut, il s'agit de permettre à tous nos locataires de pouvoir effectuer leur règlement en toute sécurité et au moment opportun. Certains de nos locataires connaissent des situations particulières : absence de chéquier, de compte bancaire, de carte bleue... La Banque Postale dispose d'une offre de moyens de règlement diversifiée et complète, ainsi que d'un réseau dense et diffus, au plus près de nos locataires, via les bureaux de poste. »

Aujourd'hui, La Banque Postale entretient une relation de confiance et de proximité avec deux bailleurs sur trois. C'est le cas depuis plusieurs années avec Ophis, à travers le financement de programmes de construction et de rénovation de son parc immobilier social ; par la mise en place de crédits relais sur trois à cinq ans, permettant de financer le portage des achats fonciers dans l'attente du lancement des chantiers de construction ; et par le recours à des lignes de préfinancement court terme (trois mois à dix-huit mois) afin de financer la phase de construction des opérations locatives. « Enfin, conclut Fabrice Hainaut, nous souhaitons continuer à associer La Banque Postale à nos activités d'accession sociale à la propriété par le biais du recours à des prêts sociaux location-accession (PSLA) à notre coopérative HLM et aussi par le biais de l'octroi de prêts aux meilleures conditions de taux, garantie et durée à nos clients particuliers, futurs propriétaires. ». •

Contact : jean-marc.chazelle@labanquepostale.fr


> Fabrice Hainaut, directeur général d'Ophis, et Serge Bayard, directeur des entreprises et du développement des territoires de La Banque Postale





Haute-Loire

LE RELAIS POSTE DU PUY-EN-VELAY CONNECTÉ

Le relais poste du quartier de Guitard vient d'être doté d'un smartphone, dans le cadre de la politique d'accès aux outils numériques développée par Le Groupe La Poste.

Les technologies numériques induisent la création de nouveaux services, de nouveaux usages. Les clients attendent plus de réactivité, plus de personnalisation et plus d'information. En réponse à ces nouvelles attentes, des terminaux connectés (téléphones mobiles et tablettes) sont testés dans le réseau postal.

Depuis le mois de juin, Nadine Chapuis, gérante du relais poste dans la zone commerciale du quartier de Guitard au Puy-en-Velay, expérimente un système d'édition d'étiquettes d'affranchissement via un téléphone mobile connecté à une imprimante.

« Mon relais poste est rentré dans le XXIe siècle ! Le smartphone est un outil pratique et moderne. »

Elle témoigne de l'impact positif d'un tel outil sur ses conditions de travail et sa relation client : « J'ai été équipée d'un smartphone, relié à une balance électronique et à une imprimante, et là, je peux dire que mon relais poste est rentré dans le XXIe siècle ! Avec ces nouveaux outils, la gestion des instances est devenue plus facile, grâce au "flashage" à l'arrivée et à la distribution, ma base d'instances est constamment à jour, les instances dépassées sont également identifiées. Ma clientèle de personnes âgées, que j'accompagne dans leurs démarches sur cet outil, est ravie de pouvoir accéder au numérique, la signature sur l'écran les émerveille parfois. Au niveau de l'affranchissement, le bond en avant est spectaculaire, il suffit de rentrer le pays de destination, le poids et la catégorie d'envoi et le prix s'affiche. Si le client donne son accord, une simple validation et la vignette d'affranchissement s'imprime. Nous n'avons plus à jongler avec les timbres pour arriver à une approximation d'affranchissement, les clients sont rassurés, car les informations qui apparaissent à l'écran sont 100 % fiables. L'information sur cet équipement circulant dans le quartier, j'ai vu venir de nouveaux clients. Ma gestion au quotidien est grandement facilitée, je n'ai plus à remplir des fiches manuelles à destination du bureau du Puy-en-Velay-Les Carmes, qui est mon bureau gestionnaire. Ainsi je suis en liaison directe avec la caisse comptabilité et, grâce à ce nouvel outil, je peux faire remonter ma comptabilité en un clic. Bref, là encore, le smartphone facilite les relations avec le bureau de Poste. C'est un outil pratique et moderne. »

Nadine Chapuis, si elle se réjouit, a également déjà identifié des pistes d'amélioration : « J'espère que de nouvelles fonctionnalités pourront voir le jour, notamment au niveau des retraits d'argent, comme cela existe dans les agences postales. » Les pistes qui résulteront de ces expérimentations dans une centaine de relais poste en France seront étudiées avant la généralisation de l'outil, prévue début 2015. •

Contact : alain.gibert@laposte.fr

Puy-de-Dôme

ERDF ET LA POSTE ÉCHANGENT POUR UNE MOBILITÉ DURABLE AU SERVICE DU PUBLIC

Véhicules électriques : les facteurs, pionniers dans leur utilisation, ont échangé avec les techniciens d'ERDF Auvergne.

« Précurseurs dans l'utilisation quotidienne d'un véhicule électrique et convaincus du caractère bénéfique pour l'environnement de ces voitures sans rejet polluant, permettant d'économiser trois tonnes de CO_2 par an (par véhicule, par rapport à une voiture thermique), les facteurs sont venus partager leurs impressions et leurs bonnes pratiques au cours de ces deux journées de formation de nos techniciens », explique Bernard Milliand, directeur territorial d'ERDF en Allier et responsable régional du projet Ecoflot d'ERDF.

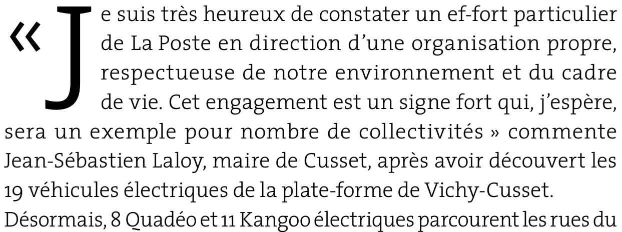
Ce sont 79 voitures électriques et 31 Quadéo (quadricycles électriques) qui parcourent quotidiennement 7 000 kilomètres en Auvergne. Les facteurs sont de véritables ambassadeurs du véhicule électrique, convaincus par les avantages d'utilisation qu'ils constatent au quotidien : un meilleur confort de conduite du fait de l'absence de boîte de vitesses et d'embrayage, un confort acoustique dû au silence du moteur, l'absence d'odeurs provoquées par les émanations de gaz. Et c'est avec fierté qu'ils ont pu transmettre leur expérience aux techniciens d'ERDF. •

Contact : sylvie.berodias@laposte.fr

Allier

19 VÉHICULES ÉLECTRIQUES À CUSSET-VICHY





« Je suis très heureux de constater un ef-fort particulier de La Poste en direction d'une organisation propre, respectueuse de notre environnement et du cadre de vie. Cet engagement est un signe fort qui, j'espère, sera un exemple pour nombre de collectivités » commente Jean-Sébastien Laloy, maire de Cusset, après avoir découvert les 19 véhicules électriques de la plate-forme de Vichy-Cusset.

Désormais, 8 Quadéo et 11 Kangoo électriques parcourent les rues du centre-ville de Vichy, de Bellerive-sur-Allier, de Cusset, du Vernet et de Serbannes. « Je refuserais de revenir à une voiture thermique ! Ma voiture électrique est souple, confortable, silencieuse », déclare André Grangeversanne, facteur qualité colis, à l'occasion de la présentation des véhicules aux élus, le 2 octobre dernier. •



> Inauguration des véhicules électriques de la PDC de Cusset-Vichy

DIMINUER LES ÉMISSIONS DE CO_2

Voitures électriques, Quadéo (quads électriques), STABY® (trois-roues électriques), vélos à assistance électrique, camions à double pont : dans le cadre de son Plan national transports propres, La Poste se dote d'une gamme complète de véhicules propres pour devenir le leader européen de l'utilisation de véhicules électriques. Son objectif : moins 20 % d'émissions de CO_2 liées aux transports d'ici 2015. L'utilisation de voitures électriques permet d'économiser trois tonnes de CO_2 par an et par véhicule.

INSTANTANÉS

Mécénat

LA CHAISE-DIEU

Le Groupe La Poste affirme son soutien du Festival de La Chaise-Dieu en renouvelant son action de mécénat. Le Groupe La Poste et le Festival de La Chaise-Dieu conjuguent leurs politiques de solidarité et promeuvent l'égal accès à la culture, qu'il s'agisse des habitants des quartiers ou des personnes en situation de handicap.



> Olivier Bianchi, maire de Clermont-Ferrand

Philatélie

COMMÉMORATION

En souvenir du 2 août 1914, jour de la mobilisation générale, La Poste a émis un timbre proposé en avant-première à l'Aventure Michelin à Clermont-Ferrand, en présence de Patrice Serres, le dessinateur, et André Lavergne, le graveur du timbre. Le maire de Clermont-Ferrand, Olivier Bianchi, a découvert les expositions et a oblitéré le timbre à l'aide du cachet « premier jour ».



Puy-de-Dôme

CHANGER LES HABITUDES DE DÉPLACEMENTS

Trajet domicile-travail : découverte d'une alternative à la voiture pour chaque postier de Clermont-Ferrand-Anatole-France.

Dans le cadre de la Semaine de la mobilité durable, Vincent Baladre, directeur de la plate-forme courrier de Clermont-Ferrand-Anatole-France, a présenté à l'ensemble des 120 agents un diagnostic individuel proposant des solutions alternatives à la voiture pour leur trajet domicile-travail.
« Grâce à ce diagnostic, je sais dorénavant que je peux venir au travail avec la ligne de bus 6 qui passe à 200 mètres de chez moi à 6 h 30, ou à vélo en 20 minutes (pour faire 9 kilomètres). C'est vraiment très concret et incitatif au changement de mes habitudes – surtout depuis j'ai découvert que j'économiserais ainsi plus de 100 euros par mois », déclare Rémi Maris, le premier à avoir bénéficié de cette information individuelle. « Pour changer d'habitudes, il faut du concret ; c'est ce que nous avons voulu faire au travers de cette démarche », explique Vincent Baladre.
De plus, sur le parking de la plate-forme, trois places de stationnement, matérialisées en vert, sont désormais réservées à ceux qui viennent en covoiturage : une attention qui devrait permettre de développer cette pratique à la fois écologique et conviviale. •



> Marquage des places réservées au covoiturage sur le parking du centre courrier

Contact : sylvie.berodias@laposte.fr



Auvergne

NOUVEAU DIRECTEUR RÉGIONAL DU RÉSEAU LA POSTE

Jacky Besseyre a pris ses fonctions le 1er septembre 2014. Sa nomination intervient dans le cadre de la mise en place d'une organisation managériale unique du Réseau des bureaux de poste et de La Banque Postale qui se traduit par la création de 53 directions Réseau La Poste en France métropolitaine et dans les DOM.
Jacky Besseyre dirige cette nouvelle structure pour le territoire de l'Auvergne. Basée à Clermont-Ferrand, cette direction a pour objectif de simplifier et améliorer les relations commerciales avec les clients des bureaux de poste sur toutes les activités du Groupe La Poste : banque, courrier, colis et téléphonie mobile.
Après avoir occupé un poste à Paris dans les années 1980, Jacky Besseyre a effectué une grande partie de son parcours postal dans le Centre-Massif central sur des fonctions commerciales à la direction du courrier puis dans le Réseau Grand Public-Enseigne. De 2005 à 2008, il est directeur des ventes du groupement Jacques Cœur dans le Cher, et en 2008 il rejoint le département de la Haute-Loire comme directeur des ventes et délégué du Groupe La Poste. Il était précédemment directeur territorial de l'Enseigne dans le Limousin. •

Contact : arnaud.belzanne@laposte.fr



> Jacky Besseyre, directeur régional du Réseau La Poste

Cantal

AGENCES POSTALES : UN PLÉBISCITE

L'agence postale est l'une des formules proposées par La Poste pour garantir sa présence dans les territoires ruraux. Depuis vingt ans, ce partenariat a fait ses preuves dans le Cantal. Le 11 juillet dernier, le maire d'Arches célébrait les vingt ans de son agence. Précurseur en matière de mutualisation, Yves Magne avait fait le choix, et ce dès 1994, de regrouper dans un même bâtiment l'agence postale, le secrétariat de mairie et la bibliothèque. Depuis, 68 conventions de partenariat ont été signées à ce jour dans le Cantal. Dans le cadre de la mission d'aménagement du territoire contrôlée par la commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT), 11 communes ont bénéficié de la création de points de contact depuis 2008. La dernière en date, Madic, 240 habitants, a accueilli, au sein de sa mairie, une agence postale, gérée par la secrétaire. Le maire a profité de l'indemnité de fonctionnement de La Poste pour augmenter l'amplitude horaire et créer un relais lecture. Demain, toutes les agences postales seront équipées de tablettes numériques permettant d'accéder à des services au public en ligne et s'adapter aux nouvelles habitudes de communication. •

Contact : albert.vinas@laposte.fr



Crédit EDF Production Méditerranée

IDTimbre

DÉVELOPPER L'IMAGE D'UNE COLLECTIVITÉ AVEC DES TIMBRES PERSONNALISÉS



La solution IDTimbre développée par La Poste est un moyen original pour les collectivités d'ancrer leur communication et leur image. Explications et mode d'emploi.

Pour les collectivités locales, le courrier demeure un outil privilégié de communication avec leurs administrés, l'objectif étant que le courrier soit lu, qu'il s'agisse d'un message publicitaire, d'une information légale ou d'une communication événementielle. Dès lors, tous les moyens doivent être mis en œuvre pour favoriser le taux d'ouverture des envois, et optimiser ainsi l'impact du message auprès des citoyens.

Du standard au sur-mesure

Grâce à IDTimbre, les collectivités peuvent personnaliser leurs envois avec des timbres à leur effigie. Une solution de communication originale, immédiatement visible sur l'enveloppe, qui permet d'augmenter significativement le taux d'ouverture des courriers tout en valorisant l'image de marque de la collectivité. L'offre IDTimbre est disponible en standard en planches de 30 timbres autocollants (orientation portrait ou paysage). La collectivité peut créer elle-même son timbre sur laposte.fr/idtimbre (pour moins de 100 planches) ou contacter son interlocuteur commercial La Poste (pour plus de 100 planches). Les tarifs de personnalisation sont minimes : 4,50 euros HT pour 200 planches par exemple, hors affranchissement. Au-delà de 150 000 timbres,

Une solution qui permet d'augmenter le taux d'ouverture des courriers.

la création peut être effectuée sur mesure avec des formes originales, des modes d'impression plus qualitatifs et des innovations (timbre parfumé, encre phosphorescente, etc.). Plusieurs modes d'envoi sont disponibles : Lettre Prioritaire, timbre vert ou Destineo pour les campagnes de marketing direct. De quoi ajuster la solution IDTimbre aux besoins locaux. •

L'AVENTURE MICHELIN CHOISIT IDTIMBRE



Grâce à l'offre IDTimbre, les pièces emblématiques de l'Aventure Michelin, site culturel officiel de l'équipementier installé à Clermont-Ferrand, se déclinent désormais sur 16 centimètres carrés. Les quatre timbres collector sont illustrés avec Bibendum, le Mille-Pattes, la camionnette des jeux de plage et la Micheline. Olivier Basset, directeur de l'Aventure Michelin, se félicite de la visibilité ainsi acquise : « Cette planche de timbres est une opportunité d'image et de service pour notre public. C'est un produit très apprécié de nos visiteurs, qui repartent ainsi avec un souvenir des éléments majeurs de l'exposition. »



[Retrouvez le portrait vidéo sur posteo.fr]

IMPLIQUÉ, TOUT SIMPLEMENT

Facteur qualité à Castelnaudary, dans l'Aude, Stéphane Semat a été élu conseiller municipal à Mas-Saintes-Puelles en 2014. Un engagement qui s'est imposé à lui naturellement.

Du Mas-Saintes-Puelles, Stéphane Semat ne savait rien jusqu'à ce qu'il rencontre sa compagne, massogienne d'origine. Dans cette commune, située à quelques kilomètres de Castelnaudary, ils projettent de construire une maison. Sur place, Stéphane Semat constate que leur terrain se trouve dans une voie où les habitations ne sont pas indexées. Il attire alors l'attention de la mairie sur le risque que représente le manque d'adressage métrique, notamment pour l'intervention des secours.

CONSEILLER MUNICIPAL, UNE FONCTION NATURELLE

Remarqué pour son implication, le maire lui propose d'entrer au conseil municipal. Il est élu conseiller municipal et délégué suppléant du Smictom[1]. « Je ne souhaite pas être adjoint dès maintenant car mon travail est trop prenant pour que je puisse dégager du temps, mais lorsque nous serons installés, je souhaite m'investir dans une association du village qui s'intéresse à l'histoire et au patrimoine. » Facteur qualité à la plate-forme de distribution courrier (PDC) de Castelnaudary, Stéphane Semat est responsable de sept tournées et se charge également des tournées de remplacement des RTT. « Je suis jeune, j'ai beaucoup appris mais j'ai besoin de davantage d'expérience. » Stéphane se félicite du rajeunissement du conseil municipal et du large éventail de jeunes actifs qui s'impliquent dans la nouvelle équipe.

[1] Le Smictom est un syndicat mixte de gestion des ordures ménagères de 53 communes regroupées en deux communautés de communes.

BIO EXPRESS

- **2005 :** Postule à Formapost Méditerranée PACA
- **2006 :** Formation en alternance à Cagnes-sur-Mer et comme agent rouleur à La Gaude (06)
- **2008 :** Agent rouleur à Castelnaudary
- **2011 :** Examen interne, promu facteur qualité à Castelnaudary
- **2014 :** Conseiller municipal à Mas-Saintes-Puelles